



- **Sécurité Générale du Produit**
 - Le contexte

Bruno COMPIN - RENAULT

Un objectif fédérateur majeur ?

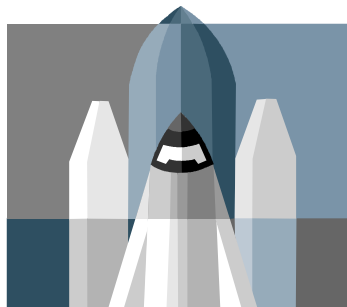


Fournir à nos clients, à travers nos engagements qualité, des produits et des services qui assurent leur sécurité

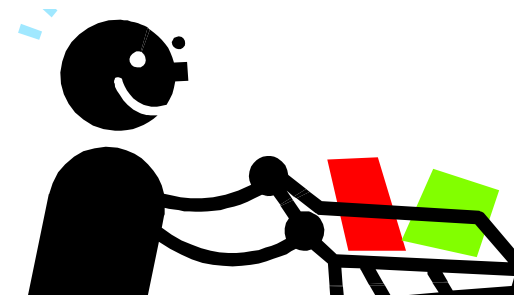


Eviter les impacts négatifs en terme de responsabilité, d'image et de coût

Un objectif fédérateur majeur ?



L'évolution technologique
de nos produits et de leur
complexité



Des consommateurs
exigeants



Une législation
renforcée



Des consommateurs
informés & défendus

Un objectif fédérateur majeur ?



FRANCE

Volvo : un autre accidenté dénonce un défaut de freinage



Après Volvo France, Volvo Suède a été mis en examen par un juge de Saverne dans le cadre d'une collision mortelle ayant impliqué un véhicule de la marque en 1999. La conductrice a toujours affirmé que ses freins avaient lâché. Un automobiliste d'Alsace assure avoir eu un accident identique en 1997.

Mis en ligne le 28 juin 2001

Volvo France mis en examen

Justice Le juge Steffanus a mis en examen, jeudi 31 mai, Volvo France pour "homicide et blessures involontaires" suite à un accident mortel impliquant une Volvo 850 TDI en 1999. Le magistrat s'est appuyé sur un rapport d'expertise mettant en cause le système d'assistance au freinage du véhicule. Le constructeur souhaite maintenant effectuer sa propre expertise de la voiture accidentée.

5/12/2001

Justice



A l'origine de l'affaire, un accident qui a coûté la vie à deux enfants en 99 (AFP)

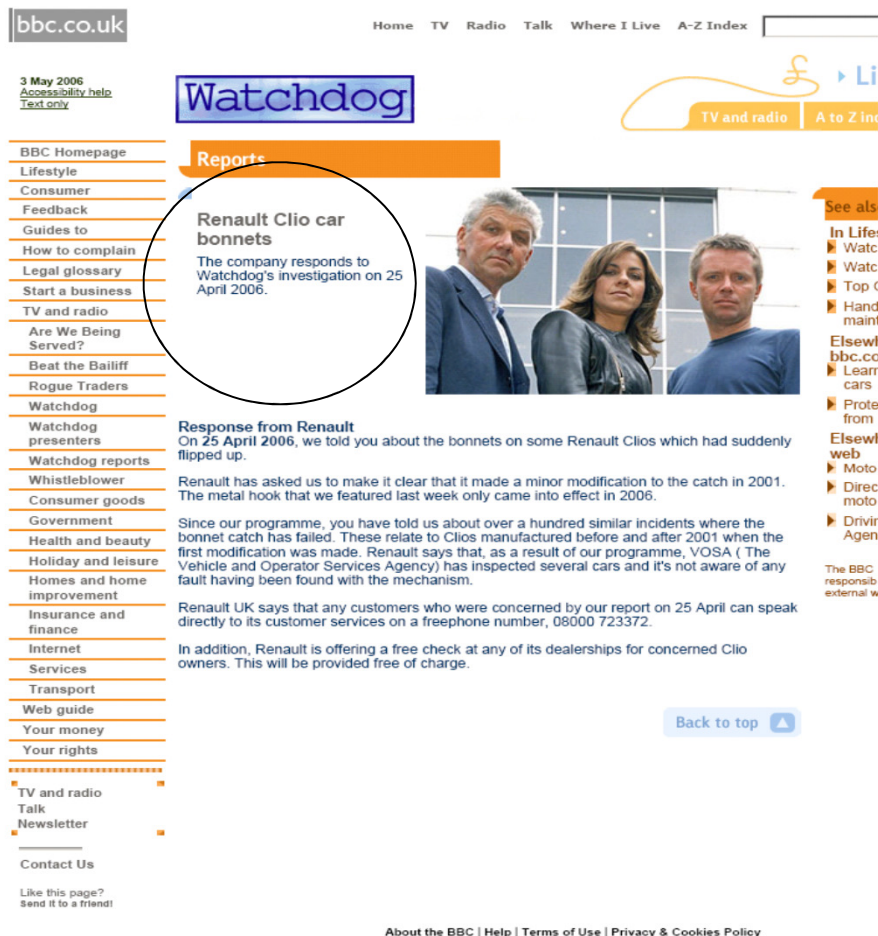
Volvo France mis en examen pour homicide involontaire

La filiale française du constructeur suédois Volvo a été mise en examen hier à Saverne dans le Bas-Rhin pour homicide involontaire. C'est une procédure inédite en France. Volvo France est soupçonné de ne pas avoir informé 2.600 propriétaires de véhicules d'un défaut de freinage. Cette défaillance pourrait être à l'origine d'un accident qui avait causé la mort de deux enfants.

Le juge Steffanus a mis en examen, jeudi 31 mai, Volvo France pour "homicide et blessures involontaires" suite à un accident mortel impliquant une Volvo 850 TDI en 1999. Le magistrat s'est appuyé sur un rapport d'expertise mettant en cause le système d'assistance au freinage du véhicule. Le constructeur souhaite maintenant effectuer sa propre expertise de la voiture accidentée.

Cyril Andrieu

Un objectif fédérateur majeur ?



The screenshot shows the BBC Watchdog website from May 3, 2006. The main headline is "Renault Clio car bonnets" with a sub-headline "The company responds to Watchdog's investigation on 25 April 2006." A large black circle is drawn around the headline. To the right of the headline is a photograph of three people. Below the headline, there is a section titled "Response from Renault" which states: "On 25 April 2006, we told you about the bonnets on some Renault Clios which had suddenly flipped up. Renault has asked us to make it clear that it made a minor modification to the catch in 2001. The metal hook that we featured last week only came into effect in 2006. Since our programme, you have told us about over a hundred similar incidents where the bonnet catch has failed. These relate to Clios manufactured before and after 2001 when the first modification was made. Renault says that, as a result of our programme, VOSA (The Vehicle and Operator Services Agency) has inspected several cars and it's not aware of any fault having been found with the mechanism. Renault UK says that any customers who were concerned by our report on 25 April can speak directly to its customer services on a freephone number, 08000 723372. In addition, Renault is offering a free check at any of its dealerships for concerned Clio owners. This will be provided free of charge." The website also features a left-hand navigation menu with various categories like "BBC Homepage", "Lifestyle", "Consumer", "Feedback", "Guides to", "How to complain", "Legal glossary", "Start a business", "TV and radio", "Are We Being Served?", "Beat the Bailiff", "Rogue Traders", "Watchdog", "Watchdog presenters", "Watchdog reports", "Whistleblower", "Consumer goods", "Government", "Health and beauty", "Holiday and leisure", "Homes and home improvement", "Insurance and finance", "Internet", "Services", "Transport", "Web guide", "Your money", "Your rights", "TV and radio", "Talk", "Newsletter", "Contact Us", and "Like this page? Send it to a friend!". A "Back to top" button is visible at the bottom right of the main content area.

Un objectif fédérateur majeur !

Protéger le client c'est
protéger l'Entreprise
et ses salariés

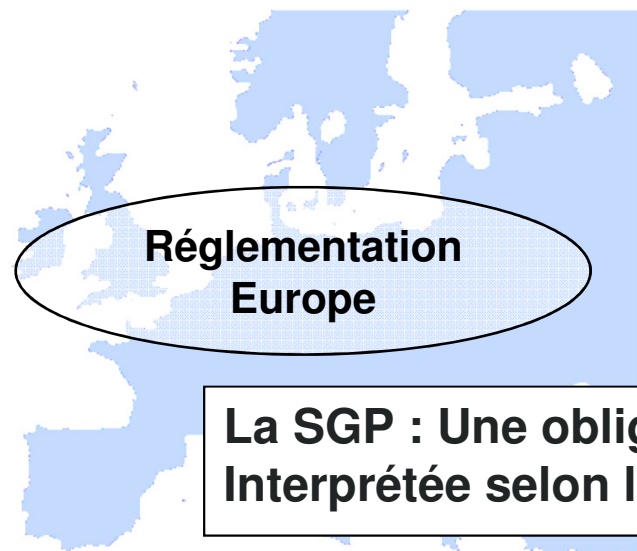
**CAPITAL
IMAGE**

**IMPACTS
JURIDIQUES**

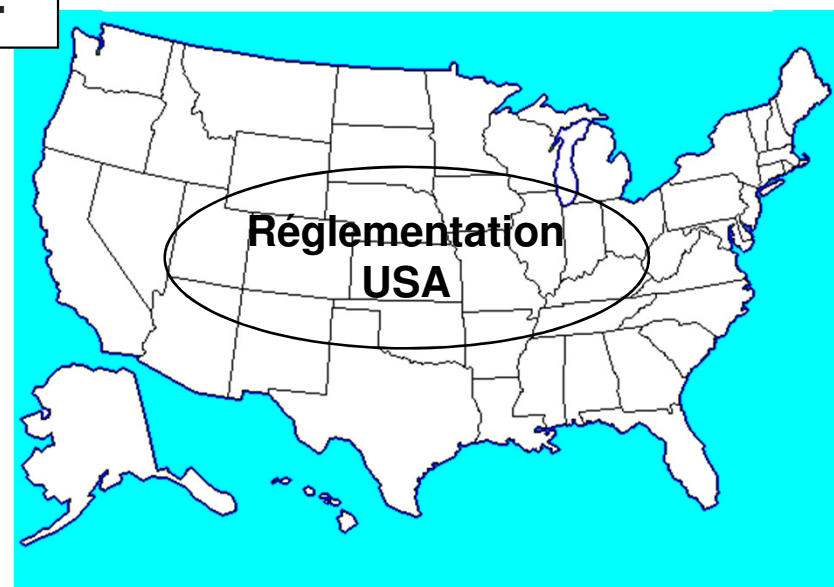
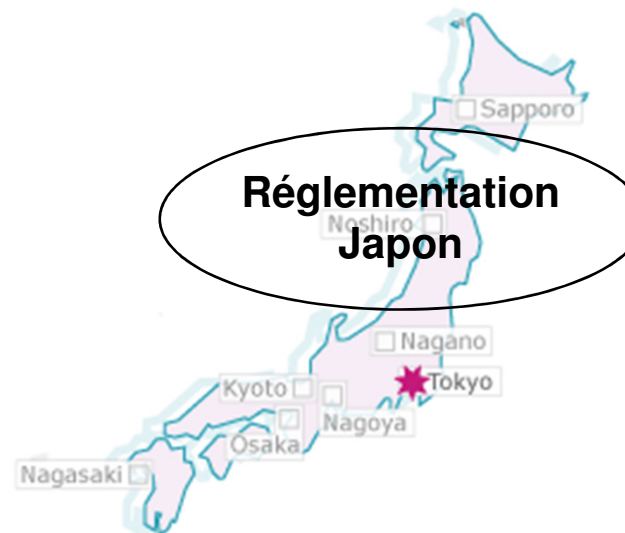
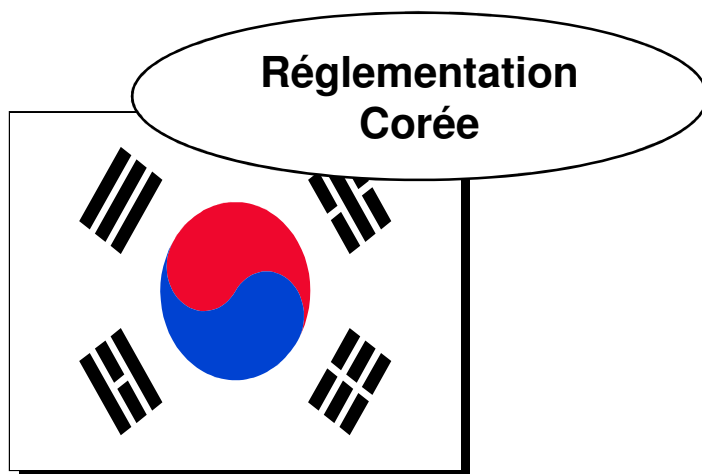


**IMPACTS
ECO**

CONSUMERISME



**La SGP : Une obligation légale
Interprétée selon les marchés...**



Une obligation légale

Textes réglementaires européens

Directive 2001/95/CE relative à la **sécurité générale du produit**.

- Définit des **obligations**, des prescriptions minimales de sécurité pour tous les produits de consommation vis à vis des producteurs et distributeurs
- Fixe un objectif aux États membres en matière de mise en place des structures permettant de contrôler cette sécurité

Directive 85/374/CEE, modifiée par la directive 1999/34/C3 sur la **responsabilité du fait des produits défectueux**

La législation impose aux producteurs et distributeurs les obligations suivantes :

- ❑ *Ne mettre sur le marché que des **PRODUITS SÛRS***
- ❑ *Fournir aux consommateurs des **INFORMATIONS PERTINENTES**, utiles qui lui permettent **d'ÉVALUER les RISQUES INHERENTS** et de s'en prémunir.*
- ❑ **SUIVRE LE PRODUIT APRES COMMERCIALISATION**
et engager des actions opportunes pour prévenir des risques.
- ❑ **INFORMER** immédiatement **LES AUTORITES** si le producteur arrive à la conclusion qu'un produit qu'il a mis sur le marché est dangereux et **COLLABORER** avec les autorités.
- ❑ **REPARER LES DOMMAGES**
causés par son produit.

❑ Concernant l'Europe, la législation impose aux états membres :

1. De veiller au respect des obligations des producteurs

2. D'instituer les autorités compétentes :

- Chargées de la surveillance du marché
- Habilitées à prendre un éventail de mesures de contrôle et d'application, qu'ils exercent proportionnellement à la gravité du risque, pour prendre des mesures appropriées.

Mise en jeu de la responsabilité des producteurs

Lorsque l'entreprise et ses produits sont mis en cause, des dirigeants et des collaborateurs directement concernés peuvent être auditionnés par une instance.



- Le produit n'a pas été mis en circulation
- Le produit n'a pas été destiné à la vente
- Le défaut est postérieur à la mise en circulation du produit
- Le défaut est dû au respect de la conformité du produit avec des règles impératives d'ordre législatif ou réglementaire
- L'état des connaissances scientifiques et techniques n'a pas permis de déceler l'existence du défaut au moment où le producteur a mis le produit en circulation
- La victime a contribué par sa propre faute à son dommage

Le produit sûr

Un produit sûr est ...

« ...tout produit qui, dans des conditions

- d'utilisation normale ou raisonnablement prévisible,
- de durée,
- de mise en service, d'installation,
- et de besoin d'entretien,

ne présente aucun risque

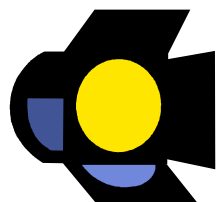
ou seulement des risques réduits à un niveau bas

compatibles avec l'utilisation du produit et considérés comme acceptables dans le respect d'un niveau élevé de protection de la santé et de la sécurité des personnes... »

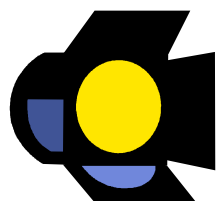
Extrait de la directive 2001/95/CE relative à la sécurité générale du produit

Appréciation du produit sûr

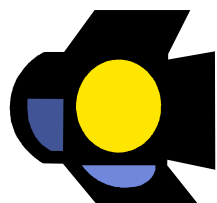
La notion de produit sûr s'apprécie par rapport aux points suivants:



Respect des réglementations



Etat de l'art



Sécurité légitiment attendue

Il faut garantir la sécurité d'utilisation du produit dans des conditions normales d'utilisation mais aussi dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles

Une obligation légale

Informers les utilisateurs

Renseigner sur les modalités d'emploi de la chose vendue

- ❑ Avertir les utilisateurs de tous les risques, y compris ceux liés à une utilisation anormale mais raisonnablement prévisible, étant entendu que le risque résiduel doit rester :
 - ▶ perceptible,
 - ▶ acceptable et légitime au regard de l'état de l'art et de la sécurité légitimement attendue, dans le respect d'un niveau élevé de protection
 - ▶ évitable dans la mesure du possible

Agir avec prudence, diligence et efficacité au niveau :

- de la détection et de la remontée des incidents,
- de l'analyse de ces incidents,
- de la décision des mesures propres à les prévenir,
- du choix des dites mesures,
- du déploiement des actions décidées,
- du respect des instructions données et de la collaboration de tous les acteurs,
- de l'information donnée aux acteurs et clients
- du contrôle des actions menées,
- de la traçabilité

Une obligation légale

Informers les autorités

Informers les autorités compétentes :

- ❑ Informers immédiatement les autorités si le producteur arrive à la conclusion qu'un de ses produits qu'il a mis sur le marché est dangereux.,
- Pouvoir être en mesure de justifier du bien fondé de l'action décidée,
- Pouvoir être en mesure de justifier de l'efficacité et du rendement de l'action menée (faire ce que l'on dit et pouvoir justifier que cela a été fait),
- Pouvoir corriger le tir si la mesure décidée s'avère inefficace ou insuffisante